

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian kinerja pegawai di Kantor Desa Sanankulon dalam pelayanan bidang pembuatan akta kelahiran diperoleh hasil sebagai berikut :

Dalam aspek produktivitas kerja pegawai telah menunjukkan etika pelayanan yang baik, sikap tanggungjawab yang baik dan kompetensi teknis memadai, khususnya dalam pengoperasian sistem digital. Dari sisi kualitas layanan, prosedur pelayanan akta kelahiran sudah tepat dan mendapat respon positif namun, masih perlu adanya upaya peningkatan dalam penyebaran informasi. Aspek responsivitas pegawai sudah dilaksanakan dengan cukup baik dari kecepatan layanan, tanggap darurat dan ketersediaan informasi. Sementara itu dalam aspek responsibilitas pegawai menunjukkan tanggung jawab moral dan aktif mengedukasi masyarakat. Akuntabilitas melalui tanggungjawab hasil dan keterlibatan publik sudah terlaksana cukup baik, namun, aspek pengawasan internal masih perlu adanya peningkatan melalui dokumentasi terkait pelaporan kinerja pelayanan atau kegiatan.

Di sisi lain, terdapat faktor pendukung dan penghambat dalam proses pelayanan pembuatan akta kelahiran faktor pendukung tersebut antara lain :

Sumber Daya Manusia (SDM) yang memadai dimana para pegawai dibekali oleh kepelatihan administrasi kependudukan hal ini, mendukung proses pelaksanaan pelayanan secara profesional, ramah dan tanggap dalam mengatasi kendala teknis yang terjadi. Selain itu, terdapat fasilitas pelayanan yang memadai tersedianya komputer, printer dan wifi yang berfungsi dengan baik dan stabil menjadi faktor

pendukung lainnya yang dapat mempengaruhi proses pelayanan pembuatan akta kelahiran, yang menekankan bahwa kinerja pegawai tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan individu, tetapi juga oleh fasilitas pendukung yang ada di tempat kerja.

Faktor penghambat dalam proses pelayanan pembuatan akta kelahiran meliputi beberapa hambatan antara lain : keterbatasan fasilitas fisik seperti ruang tunggu yang tidak memadai, ketidaktahuan masyarakat terhadap kelengkapan berkas yang diperlukan, rendahnya kesadaran administrasi, serta kendala teknis berupa gangguan jaringan dan sistem pelayanan digital. Hambatan-hambatan ini menunjukkan bahwa, implementasi di lapangan masih memerlukan pembenahan, baik dari aspek infrastruktur, sistem informasi, maupun upaya peningkatan kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan. Dengan demikian, peningkatan kinerja pelayanan publik di Kantor Desa Sanankulon ke depan perlu difokuskan pada penguatan sistem dokumentasi, perluasan media informasi, pembenahan sarana fisik, serta peningkatan literasi masyarakat tentang pentingnya dokumen kependudukan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan, maka peneliti memberikan beberapa saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi Kantor Desa Sanankulon dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam kinerja pegawai dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran :

1. Perlu agar pihak desa memperbaiki sistem dokumentasi administratif, seperti pencatatan, laporan pelatihan, dan bukti keterlibatan pegawai dalam proses

pelayanan. Dokumentasi ini penting sebagai dasar evaluasi kinerja dan sebagai bentuk akuntabilitas organisasi kepada publik.

2. Kantor Desa perlu memperluas akses informasi dan sosialisasi layanan, baik melalui media cetak, papan pengumuman, maupun media digital agar seluruh masyarakat memahami prosedur dan persyaratan pembuatan akta kelahiran. Strategi komunikasi yang efektif akan meminimalisir ketidaktahuan masyarakat yang selama ini menjadi penyebab utama keterlambatan pelayanan.

3. Pemerintah desa perlu untuk meningkatkan fasilitas fisik seperti ruang tunggu yang lebih nyaman dan representatif, mengingat kenyamanan pelayanan merupakan bagian dari kualitas layanan menurut teori Dwiyanto.

4. Perlu dilakukan peningkatan kesadaran masyarakat melalui edukasi dan kampanye administrasi kependudukan secara berkala, misalnya melalui kegiatan posyandu, pertemuan RT/RW, atau forum warga. Kesadaran masyarakat yang tinggi akan berdampak langsung pada kelancaran pelayanan publik.

5. Perlu untuk mengatasi kendala sistem dan jaringan, disarankan agar kantor desa melakukan koordinasi rutin dengan instansi teknis terkait dan menyiapkan sistem cadangan atau prosedur manual sementara agar pelayanan tidak terganggu saat terjadi gangguan teknis. Selain itu, pelatihan teknis bagi pegawai secara berkelanjutan juga perlu dilakukan untuk meningkatkan responsivitas dan efisiensi kerja. Dengan perbaikan di aspek dokumentasi, fasilitas, sistem informasi, serta edukasi masyarakat, diharapkan pelayanan publik di Kantor Desa Sanankulon dapat berjalan lebih optimal, profesional, dan selaras terhadap

prinsip-prinsip pelayanan yang ditekankan dalam teori Dwiyanto, yaitu produktivitas, kualitas, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas.